

Impacto de la Acreditación en Salud en Colombia

Doctor Carlos Édgar Rodríguez H.
Md. Magister Bioética
Director de Acreditación en Salud ICONTEC.
cerodriguez@icontec.org

Uno de los aspectos más relevantes de la Acreditación en Salud en cualquier país del mundo es la generación de información general y técnica sobre el desempeño de las instituciones de salud que obtienen la acreditación. Dicha información puede tener diferentes objetivos y servir para fines diversos.

Los sistemas de acreditación tienen como objetivo fundamental el desarrollo de la confianza de los usuarios de los servicios de salud en las instituciones que los prestan, a partir del reconocimiento por un tercero del cumplimiento de estándares superiores.

Los usuarios pueden aprender a distinguir los sellos de calidad de las instituciones y reconocer en ellas características de la atención, por ejemplo, seguridad, humanización, intervención de los riegos, alta tecnología, etc. La información puede ser útil para tener una idea general sobre el grado de calidad alcanzado por un país, un sistema de salud, un modelo de atención, entre otros. También es posible que la información sea de beneficio para que las instituciones que han logrado el reconocimiento, sean conocidas y preferidas. Dicho conocimiento resulta importante a la hora de tomar decisiones de compra. Un ejemplo puede ser la política de sectores de clase mundial impulsada por el Gobierno y la posibilidad de exportar servicios de salud; en este caso, los compradores (pagadores, aseguradoras, usuarios directos) pueden acceder a información sobre el comportamiento de indicadores, buenas prácticas, etc., de forma que con base en esa información se tomen decisiones inteligentes en la compra de los servicios de salud y se adquiera el mayor valor agregado posible para los usuarios.

El valor internacional del sello de la Acreditación en Salud de Colombia tiene la connotación de ser información útil y relevante sobre la calidad ofrecida, incluso a compradores que no conozcan el país, pero que comprendan el significado de un sello de calidad superior. Es claro que un consumidor informado puede tomar decisiones ilustradas y hacer mejor uso de su derecho a elegir. Por otra parte, la información sobre el éxito de unas instituciones puede impulsar a otras en la búsqueda de logros similares.

En Colombia se ha planteado en diferentes momentos del desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la importancia de la libertad de elección como un principio general. De hecho la Ley 100 define como un fundamento del servicio público de salud la “libre escogencia” y señala que el sistema bajo las regulaciones y vigilancia del Estado “...asegurará a los usuarios, libertad de escogencia entre las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones

Prestadoras de Servicios de Salud, cuando ello sea posible según las condiciones de la oferta de servicios...” (numeral 4 artículo 153 de la Ley 100).

Es claro que para elegir se necesita tener información precisa y sobre todo sencilla. Es importante resaltar que, durante mucho tiempo, los servicios de salud han manejado información de difícil acceso o de escasa comprensión por parte del ciudadano común. La asimetría de información característica de la relación médico – paciente, se traslada también al nivel de la relación de las instituciones con el sistema o con los propios usuarios. Esas razones favorecen la idea de desarrollar mecanismos que contribuyan a elecciones informadas y determinen las preferencias de los usuarios. Para tal fin, los modelos de evaluación de la calidad, por ejemplo la Acreditación en Salud, deben contemplar exigencias en esa materia y a la vez generar información clara; de hecho en las finalidades del modelo de Acreditación en Salud, está contenido el anterior argumento, veamos cómo lo expresa la Ley 100: “el Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento”. Es claro que la intención de brindar información a los usuarios constituye una premisa del sistema, lo es también que dicha información debe orientar por una parte el mejoramiento continuo y por otra, apoyar decisiones ilustradas de los consumidores.

En esta perspectiva la generación de información desde el sistema de Acreditación en Salud, cobrará con el tiempo mayor relevancia y se convertirá en un elemento para la toma de decisiones en todos los niveles. Es posible y necesario que en la medida que el sistema se desarrolle, los referentes indicativos de las instituciones acreditadas determinen costumbres de uso y presionen las decisiones de los compradores (aseguradoras) para incluir en sus redes de servicios instituciones de prestigio que cumplan requisitos superiores de calidad. También es posible que otros actores (por ejemplo los empresarios) tomen decisiones relacionadas con la aseguradora que eligen para sus trabajadores a partir de información técnica.

Es claro que la generación de información debe ser evaluada cuidadosamente, en el caso de los indicadores clínicos se requieren ajustes de las tasas en razón de la complejidad de los servicios ofrecidos. Es importante tener en cuenta la posibilidad de agrupar información alrededor de los diagnósticos clínicos a la manera de los GRD (Grupos Relacionados de Diagnostico) o de los CRG (Clínical Risks Groups) y de otras herramientas de medición disponibles hoy en el mercado y que pueden ayudar a comparar instituciones, analizar los pesos relativos, la carga de la enfermedad, los riesgos asociados y en fin ayudarnos a precisar quien está en capacidad de ofrecer los mejores resultados con los recursos disponibles. Por otra parte, la información sobre atributos específicos de la calidad como oportunidad, capacidad instalada, etc., debe ser analizada en un entorno determinado, con un perfil epidemiológico definido y bajo las condiciones de uso de los servicios que afrontan las instituciones y que pueden ser mayores en razón de su complejidad, de la ubicación geográfica, o del hecho de ser reconocida como de mejor calidad,

lo cual en algunas oportunidades genera mayores exigencias. En este punto, también se debe considerar que en la medida que un sistema de alta exigencia se desarrolla, puede aparecer información que antes se sub registraba, con lo cual es necesario ser cuidadoso al emitir juicios de valor o cuestionar resultados. Un ejemplo claro de ello es lo que ocurre con el incremento en el reporte de eventos adversos en la medida que la cultura de seguridad se desarrolla o con el incremento en el número de quejas en la medida en que se fortalece el sistema de captura de información sobre la satisfacción del cliente. Por otra parte el análisis de las fuentes, los métodos para tabular y consolidar la información, los mecanismos de reporte, envío, verificación de recibo, actualización, seguridad y confidencialidad deben ser objeto de cuidadoso análisis y mejoramiento continuo.

Desde el 2007, el Ministerio de Protección Social e ICONTEC han promovido la captura de información relevante sobre la Acreditación en Salud. Cada vez con más disciplina, las instituciones objeto de la acreditación se hacen partícipes de la necesidad de diligenciar y enviar información, que es requisito legal de acuerdo con lo establecido en la resolución 1446 de 2006 y aquella complementaria que las instituciones entregan en forma voluntaria como parte del proceso de acreditación. De hecho las instituciones acreditadas deben ser ejemplo de disciplina y oportunidad en la gestión de información.

Un logro importante de este esfuerzo, son los cuadros comparativos del comportamiento de indicadores generales de instituciones acreditadas y no acreditadas que se pueden consultar en la pagina del observatorio de calidad del Ministerio de la Protección Social. Aunque dichas comparaciones se irán precisando en el tiempo, es claro que las instituciones acreditadas presentan en general indicadores superiores en la calidad ofrecida, lo cual redundará en beneficio para los usuarios y se constituye en prueba de resultado del enfoque de mejoramiento y de la efectividad de los estándares como generadores de atención más segura. Las instituciones acreditadas tienen la posibilidad de hacer el análisis y la retroalimentación sobre la información consolidada y verificar la validez de todos los datos. Es importante analizar la forma en al que se ha consolidado la información y la interpretación de posibles inconsistencias o cambios abruptos en las tendencias de los indicadores. A pesar de ello, los resultados pueden ser fuente de información clave a la hora de fijar los parámetros de lo que se considere calidad superior en nuestro sistema de salud y apoyar decisiones de todo tipo (incluso políticas) sobre el sistema.

Por otra parte, y con fecha de corte 3 de mayo de 2010 se presenta en este artículo, información consolidada sobre las instituciones acreditadas. Si bien el número de instituciones acreditadas es pequeño en comparación con el número total de instituciones, la proporción de camas, trabajadores, usuarios y actividades realizadas demuestra un alcance mayor, que de por sí constituye un éxito, si se tiene en cuenta la evolución del sistema. Se podría concluir que hoy el país dispone de una capacidad instalada creciente que ofrece servicios de salud con calidad superior. Dicha oferta debe ser objeto de contratación preferencial por parte de las aseguradoras, en los sitios donde esté disponible, con lo cual se

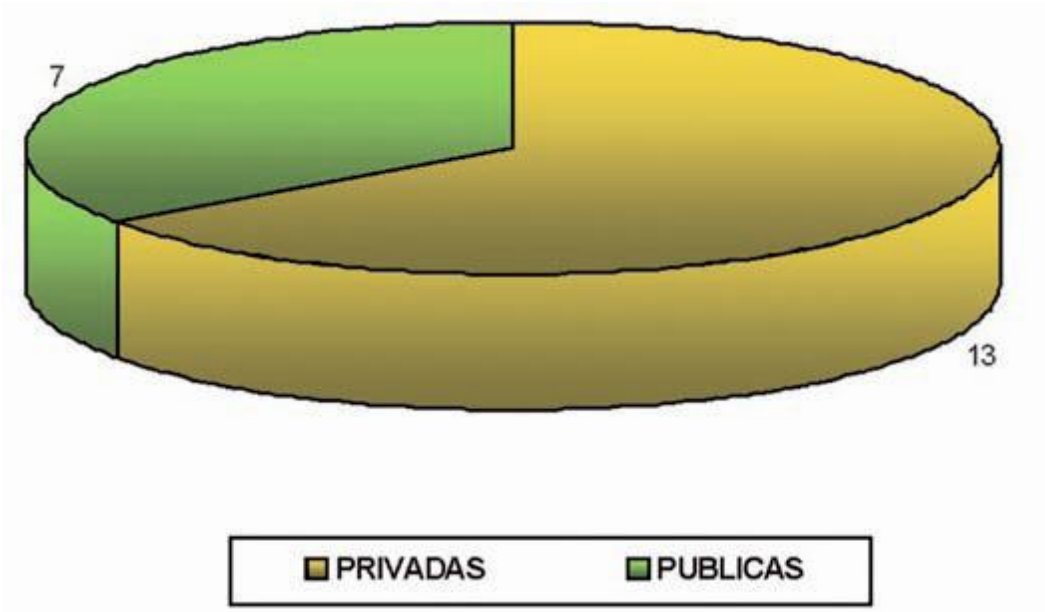
demostraría en forma explícita el interés de las EPS por la calidad. Los usuarios podrán exigir cada vez más que la red de servicios, de su aseguradora disponga de instituciones acreditadas.

Esta información se convierte así en un patrimonio del sistema, de las instituciones, y sobre todo de los usuarios que pueden empezar desde ahora a evaluar los resultados y a exigir a aseguradores y prestadores el cumplimiento de parámetros superiores y la demostración de resultados explícitos.

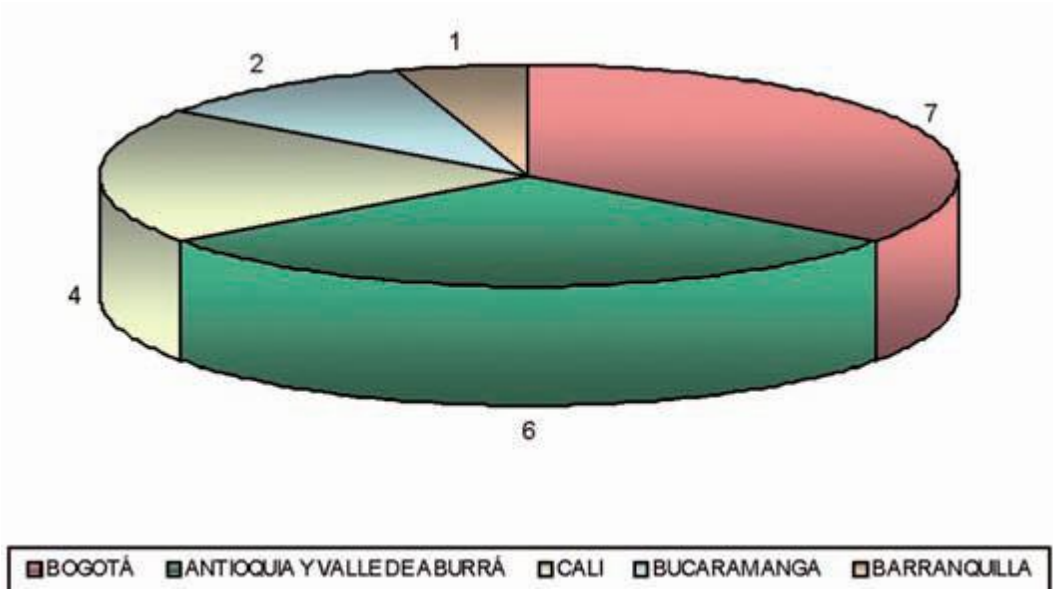
INSTITUCIONES ACREDITADAS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD



CLASIFICACIÓN PÚBLICAS Y PRIVADAS



INSTITUCIONES ACREDITADAS POR CIUDADES



DISTRIBUCIÓN DE CAMAS EN INSTITUCIONES ACREDITADAS

